Revenu Québec

Convention
de
performance
et d'imputabilité

Québec

105-02495/

Revenu Québec

Convention de performance et d'imputabilité

Québec

Note : En vue d'alléger le texte, on n'y emploie généralement que le masculin pour désigner les femmes et les hommes.

Production : Revenu Québec

Dépôt légal – 2004

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-42804-8

© Gouvernement du Québec

Mot du ministre

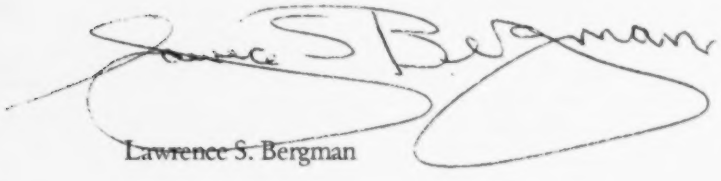
La volonté du gouvernement est de revoir les structures de l'État dans le but d'améliorer l'efficience des ministères et des organismes gouvernementaux en ce qui touche leur prestation de services aux citoyens et aux entreprises du Québec. Au ministère du Revenu, cette volonté s'exprime par une convention de performance et d'imputabilité signée par le ministre et la sous-ministre du Revenu et par une entente de gestion liant le ministre du Revenu et le Conseil du trésor. La signature de la convention de performance et d'imputabilité confère au ministère du Revenu le statut d'agence.

Cette agence se nomme *Revenu Québec*. Les activités de cette organisation génèrent plus de 80 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec et son effectif représente environ 13 % du personnel de la fonction publique. En appliquant un cadre de gestion par résultats et la reddition de comptes qui en découle à l'une de ses organisations les plus importantes sur le plan des ressources utilisées et de la valeur stratégique liée à sa mission, le gouvernement concrétise sa volonté de changement.

Cependant, cette convention ne constitue pas une fin en soi. Au contraire, elle est le point de départ d'une démarche approfondie d'adaptation de l'organisation aux besoins évolutifs des citoyens et des entreprises avec qui elle traite. Cette adaptation, encadrée par cette convention et l'entente de gestion qui en découle, favorisera la révision des façons de faire afin que Revenu Québec remplisse toujours mieux sa mission primordiale de perception des impôts et des taxes au bénéfice de l'ensemble de la population du Québec.

Je suis convaincu que ce projet favorisera l'efficacité de Revenu Québec, tout en rendant plus simples les relations qu'il entretient avec les citoyens et les entreprises.

Le ministre du Revenu,



Lawrence S. Bergman

Québec, juin 2004

Mot de la sous-ministre

La présente convention de performance et d'imputabilité crée Revenu Québec, lui donnant le statut d'agence. Au-delà du nouveau statut accordé à l'organisation, ce document constitue le cadre général qui servira de guide et facilitera l'évolution de l'organisation vers une offre de service plus efficace et plus efficiente, en la dotant d'un cadre de gestion qui favorisera les gains de productivité.

Ces gains de productivité ainsi que la qualité des services correspondent d'ailleurs aux orientations de Revenu Québec. Ces dernières sont inscrites dans cette convention et lient les dirigeants politique et administratif de Revenu Québec.

L'évolution attendue se fera en mettant de l'avant la mission fondamentale de Revenu Québec, soit la perception des impôts, des taxes et des autres fonds en toute équité, de façon à respecter les droits de chacun dans l'application des lois. Ce rôle inclut le mandat du Centre de perception fiscale qui, tout en étant lui-même doté du statut que lui accorde sa propre convention de performance et d'imputabilité, constitue une unité administrative de Revenu Québec.

Afin d'assumer pleinement ses responsabilités et d'améliorer son efficacité, Revenu Québec se dote d'une structure de services par clientèles, soit les particuliers et les entreprises, afin de toujours mieux répondre à leurs attentes.

Le cadre de gestion qui est défini dans ce document est complété par l'entente de gestion qui sera conclue avec le Conseil du trésor. Cette entente concrétisera les assouplissements obtenus en matière de gestion des ressources humaines, budgétaires, matérielles et informationnelles.

Par ailleurs, Revenu Québec rend également public son plan d'action 2004-2005. Ce plan présente les principales actions qui seront entreprises en vue de concrétiser les bénéfices du nouveau cadre de gestion. Il constitue ainsi l'amorce des gestes concrets qui seront posés au cours des prochaines années afin d'adapter Revenu Québec aux besoins évolutifs des particuliers et des entreprises avec qui il traite.

La sous-ministre du Revenu,

Diane Jean

Diane Jean

Québec, juin 2004

Introduction

La convention de performance et d'imputabilité crée Revenu Québec et lui donne le statut d'agence. La convention présente tout d'abord l'organisation, les services qu'elle offre et les partenaires qui lui permettent de réaliser sa mission plus efficacement.

Les responsabilités du ministre et de la sous-ministre ainsi que le rôle du comité consultatif sont ensuite énoncés. Le cadre de gestion à l'intérieur duquel les activités sont exercées fait l'objet d'une autre section. Dans cette partie, on traite en particulier de l'évaluation des résultats et de la reddition de comptes. Les indicateurs de performance figurent en annexe.

La présente convention vise l'ensemble des unités administratives de Revenu Québec. Le Centre de perception fiscale, bien qu'étant une unité de Revenu Québec, constitue également une agence dotée de sa propre convention de performance et d'imputabilité.

Table des matières

1. Présentation de Revenu Québec 1

1.1 La mission 1

1.2 Les orientations 1

1.3 L'organisation des ressources 2

1.4 Les valeurs 3

2. Services aux citoyens et aux entreprises 4

2.1 La clientèle et les services 4

2.2 La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 5

2.3 La gestion des plaintes 5

3. Partenaires de Revenu Québec 6

4. Rôles et responsabilités 7

4.1 Le ministre du Revenu 7

4.2 La sous-ministre du Revenu 7

4.3 Le comité consultatif 8

5. Gestion de Revenu Québec 9

5.1 Le cadre de gestion 9

5.2 Les assouplissements 9

5.3 La détermination des cibles de résultats et l'attribution des ressources 9

5.4 La participation du personnel 10

5.5 L'évaluation des résultats 10

5.6 La reddition de comptes 11

Entrée en vigueur et révision de la convention de performance et d'imputabilité .13

Annexe 1 Organigramme de Revenu Québec 15

Annexe 2 *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 16

Annexe 3 Lois appliquées en tout ou en partie par Revenu Québec 20

Annexe 4 Les indicateurs de performance 21

1. Présentation de Revenu Québec

Le ministère du Revenu existe depuis le 1er avril 1961, date d'entrée en vigueur de la *Loi instituant le ministère du Revenu*. Depuis cette date, les mandats et les programmes additionnels confiés au Ministère ont grandement évolué et modifié sa mission de départ, alors strictement fiscale. La présente convention de performance et d'imputabilité détermine ce qui constitue Revenu Québec selon la *Loi sur l'administration publique*.

Revenu Québec relève du ministre du Revenu et conserve les responsabilités confiées au ministère du Revenu du Québec. Tout autre mandat que lui confie le gouvernement peut s'ajouter à ceux qu'il a déjà. Le ministre répond de Revenu Québec devant l'Assemblée nationale du Québec.

1.1 La mission

La mission et la raison d'être de Revenu Québec sont les suivantes :

- assurer la perception des impôts et des taxes ainsi que des fonds pour tout programme qui lui est confié afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics ;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu par la loi, auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement afin de s'assurer que chaque citoyen ou entreprise qui y a droit bénéficie des programmes sociofiscaux, de redistribution de la richesse ou de soutien au développement économique ;
- recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes afin de contribuer à l'évolution des politiques gouvernementales.

1.2 Les orientations

Tenant compte de l'environnement dans lequel il évolue, et pour le guider dans l'exécution de sa mission, Revenu Québec exécute ses actions en cohérence avec les orientations suivantes :

- percevoir les impôts, les taxes et les autres fonds en s'assurant que chacun paie sa juste part ou reçoive les sommes auxquelles il a droit ;
- améliorer l'efficience, l'imputabilité et la transparence ;
- offrir des services de qualité au meilleur coût.

1.3 L'organisation des ressources

Revenu Québec se restructure selon une approche par clientèles, soit les particuliers et les entreprises. La Direction générale des particuliers (DGP) et la Direction générale des entreprises (DGE) ont le mandat de servir leur clientèle respective et d'assurer, pour celle-ci, les activités de contrôle des déclarations ainsi que celles liées à la téléphonie, à l'accueil et à la correspondance. Le volet de l'impôt des particuliers en affaires est compris dans la clientèle de la DGP. Cette direction prend également en charge la gestion du Programme de perception des pensions alimentaires alors que la DGE effectue les activités d'inscription et de contrôle des mandataires.

À ces deux directions s'ajoutent d'autres unités. La Direction générale du traitement et des technologies (DGTT) assume les activités liées aux traitements normalisés. Le Centre de perception fiscale (CPF), unité administrative pour laquelle une convention de performance et d'imputabilité a également été conclue, exerce la fonction de recouvrement des créances fiscales et alimentaires. La Direction générale de la législation et des enquêtes (DGLE) intervient, entre autres, dans les activités de traitement des litiges ainsi que dans la réalisation des activités d'enquête. Enfin, la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche (DGPAR), le Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général (BSM), la Direction des communications (DCOM), la Direction de la vérification interne et des enquêtes (DVIE) et la Direction du traitement des plaintes (DTP) ont comme fonction principale d'assurer le soutien à la gestion de l'organisation. L'organigramme de Revenu Québec est présenté à l'annexe 1.

Revenu Québec répartit ses ressources humaines, financières et informationnelles afin de répondre le mieux possible aux besoins et attentes de ses clientèles. Pour ce faire, il compte sur seize bureaux régionaux et un centre d'assistance aux services à la clientèle au Québec ainsi qu'un bureau à Toronto.

Pour 2004-2005, Revenu Québec compte sur un effectif autorisé de 8 615 équivalents temps complet (ETC) et un budget de dépenses de 617,7 M$.

1.4 Les valeurs

En ce qui concerne les actions et les communications effectuées par le personnel, le comportement éthique attendu s'appuie sur les valeurs gouvernementales que Revenu Québec partage. Ces valeurs sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. En outre, la relation de confiance établie au fil du temps avec les citoyens et les entreprises repose sur l'engagement du personnel à respecter la confidentialité des renseignements détenus par Revenu Québec.

Tenant compte de la nature particulière de sa mission, Revenu Québec a choisi de privilégier quatre valeurs qui sont en lien avec les valeurs mises de l'avant par le gouvernement du Québec. Ces valeurs sont les suivantes :

- **l'équité**, qui se traduit par la rigueur, l'impartialité et le jugement dans le traitement de chaque cas, de façon à respecter les droits de chacun dans l'application des lois ;
- **le sens des responsabilités**, qui implique que le personnel doit se sentir engagé et solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels ;
- **le sens du service**, qui s'exerce tant auprès des citoyens et des entreprises que des partenaires externes, tels les ministères et organismes, et qui implique, entre autres, d'assurer la confidentialité ;
- **le respect**, qui se reflète dans les relations que Revenu Québec entretient avec les clientèles ou au sein de l'organisation.

La prise en compte de ces valeurs, dans les actions posées, contribue ainsi à créer et à maintenir un véritable climat de confiance qui est à la base même du principe de l'autocotisation.

2. Services aux citoyens et aux entreprises

2.1 La clientèle et les services

Les interventions de Revenu Québec sont réalisées selon une approche de services par clientèles. Celles-ci, particuliers et entreprises, peuvent être touchées par les divers services qu'il offre. Revenu Québec est ainsi en relation avec

- plus de 5,6 millions de citoyens, la plupart à titre de contribuables (ce qui inclut les quelque 480 000 particuliers en affaires), dont environ la moitié sont également des bénéficiaires ou des participants à l'un ou l'autre des programmes qu'il administre, tel le Programme de perception des pensions alimentaires ;

- environ 270 000 sociétés produisant des déclarations de revenus et 575 000 mandataires percevant divers droits, taxes ou retenues à la source.

De plus, son rôle-conseil s'exerce auprès des différentes instances gouvernementales responsables de l'adoption des politiques qu'il applique, en tout ou en partie, ou concernées par celles-ci.

Pour mener à bien l'ensemble de ses mandats, Revenu Québec exerce des activités

- de traitement des diverses déclarations qui lui sont transmises, principalement les déclarations de revenus des particuliers, les déclarations de revenus des sociétés ainsi que les déclarations et sommaires produits par les mandataires en matière de taxes et de retenues à la source ;

- de contrôle des déclarations impliquant, par exemple, des activités de vérification auprès des particuliers et des entreprises ainsi que des activités visant à lutter contre l'évasion fiscale et le travail au noir ;

- d'administration des jugements en matière de pensions alimentaires ;

- de renseignements pour l'ensemble de ses clientèles, par l'entremise de son réseau de services de téléphonie, de services d'accueil à ses bureaux et de correspondance postale ou électronique ;

- de recouvrement à l'égard des créances fiscales et des créances alimentaires.

En outre, Revenu Québec offre une gamme étendue de services électroniques à ses diverses clientèles.

2.2 La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, présentée à l'annexe 2, Revenu Québec prend des engagements et vise l'atteinte d'objectifs précis touchant la qualité des services qu'il offre à tous les citoyens du Québec et à toutes les entreprises avec qui il traite.

Ces engagements touchent l'accès à l'information, aux services et au personnel, l'accueil de la part du personnel, les communications, la protection des renseignements personnels et le traitement des dossiers.

Quant aux objectifs, ils portent sur la qualité et les délais de traitement de divers services et ils sont énoncés de façon à permettre la mesure objective de leur atteinte à l'aide d'indicateurs quantitatifs.

2.3 La gestion des plaintes

Revenu Québec assure le suivi et le traitement des plaintes qui lui sont adressées. Les plaintes sont considérées comme des possibilités d'améliorer les programmes et les services. Dans cette optique, les principes directeurs suivants sont appliqués :

- assurer la visibilité du processus de traitement des plaintes et son accessibilité afin de faciliter la démarche de citoyens insatisfaits ;
- offrir un traitement personnalisé et rapide ;
- responsabiliser les différents interlocuteurs à l'égard d'une plainte formulée par un citoyen afin de faciliter le règlement du différend ;
- rendre les gestionnaires imputables du traitement adéquat des plaintes ;
- assurer l'uniformité du traitement afin que les principes énoncés soient appliqués à toutes les plaintes.

3. Partenaires de Revenu Québec

Les changements apportés à la gestion publique s'appuient également sur la recherche de partenariats afin d'accroître la performance de l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Revenu Québec traite ainsi avec des organismes et des ministères du Québec ou d'autres provinces ou territoires, ceux du gouvernement fédéral et ceux d'autres pays.

C'est, en particulier, dans le cadre de l'administration des programmes sociofiscaux et des programmes de redistribution de fonds que Revenu Québec travaille en partenariat avec de nombreuses organisations gouvernementales du Québec. Il est ainsi amené à percevoir les sommes dues à d'autres ministères, organismes et fonds, tels la Régie des rentes du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, le Fonds des services de santé ou le Fonds de l'assurance médicaments. Les modalités de gestion font l'objet d'ententes de service.

Dans le cadre de l'administration de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, Revenu Québec est aussi en relation avec le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille et le ministère de la Justice. D'autre part, en vertu d'une entente avec le ministère de la Justice du Québec, Revenu Québec encaisse les amendes payées à la suite de poursuites judiciaires. De plus, Revenu Québec collabore étroitement avec le ministère des Finances du Québec dans le cadre de la gestion de la fiscalité québécoise, notamment lors de la préparation et de la mise en œuvre des mesures fiscales, dans l'application des mesures budgétaires ou la préparation des états financiers.

Revenu Québec compte aussi sur la collaboration des entreprises mandataires de l'État pour la perception des taxes, des droits et des retenues à la source.

Par ailleurs, Revenu Québec est responsable sur son territoire de l'ensemble des activités liées à l'administration de la TPS pour le compte de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Une entente conclue entre les deux instances gouvernementales détermine les modalités relatives à la prise en charge de ces activités par Revenu Québec. Un comité fédéral-provincial assure l'application de cette entente. La gestion intégrée de la TPS contribue à augmenter l'efficience, simplifie les mécanismes de recouvrement et diminue les coûts administratifs pour les gouvernements et les mandataires. Revenu Québec participe aussi à des échanges de renseignements avec l'ARC afin d'optimiser l'efficience des différents programmes de contrôle fiscal.

Revenu Québec applique également les modalités d'administration prévues à l'*Entente internationale concernant la taxe sur les carburants* (International Fuel Tax Agreement [IFTA]) avec les autres provinces et les États américains signataires de l'Entente.

4. Rôles et responsabilités

La convention de performance et d'imputabilité maintient les rôles et responsabilités que le ministre et la sous-ministre exercent en fonction de tous les pouvoirs et obligations que leur confèrent la *Loi sur le ministère du Revenu* et les autres lois présentées à l'annexe 3. Ces rôles et responsabilités incluent, non exclusivement, les points d'intérêt suivants qui s'appliquent dans le contexte de la *Loi sur l'administration publique*.

4.1 Le ministre du Revenu

Le ministre doit déposer à l'Assemblée nationale du Québec la présente convention, incluant pour la première année le plan d'action annuel, et le rapport annuel de gestion de Revenu Québec.

Le ministre répond de Revenu Québec devant l'Assemblée nationale du Québec et soutient l'organisation dans ses actions pour atteindre les objectifs de performance qu'elle s'est donnée. Il en confirme les orientations et surveille globalement l'atteinte des objectifs.

Le ministre conclut une entente de gestion avec le Conseil du trésor relativement au cadre de gestion et à l'encadrement administratif de Revenu Québec.

Le ministre nomme les membres du comité consultatif de Revenu Québec.

Le ministre approuve la planification stratégique, la déclaration de services, le plan d'action annuel et le rapport annuel de gestion. Il exerce un pouvoir de surveillance et de contrôle sur l'atteinte des objectifs de Revenu Québec.

4.2 La sous-ministre du Revenu

La sous-ministre du Revenu veille à l'application de la convention de performance et d'imputabilité et à celle de l'entente de gestion relativement aux activités de Revenu Québec.

Elle veille au respect de la mission et des orientations ainsi qu'à l'atteinte des objectifs annuels, et ce, selon les ressources allouées. Elle procède à l'évaluation de la performance de l'organisation à l'aide d'indicateurs qui précisent le niveau d'atteinte des objectifs fixés.

La sous-ministre est responsable de la planification et de la gestion courante des activités de Revenu Québec. Elle veille à l'élaboration de la planification stratégique, de la déclaration de services, du plan d'action annuel et du rapport annuel de gestion. Elle signe, conjointement avec les membres de la direction, la déclaration attestant la fiabilité des résultats présentés dans le rapport annuel de gestion. Elle approuve et elle signe les états financiers de Revenu Québec.

Elle exerce un pouvoir de surveillance et de contrôle sur l'atteinte des objectifs de Revenu Québec. Elle préside le comité consultatif et elle en détermine le mode de fonctionnement.

4.3 Le comité consultatif

Le comité consultatif donne son avis sur tout élément qui lui est soumis par la sous-ministre du Revenu, relativement à l'application de la convention de performance et d'imputabilité, et sur les actions que pose l'organisation. Ainsi, son rôle peut l'amener à conseiller la sous-ministre sur le choix des objectifs et des indicateurs de performance ainsi qu'à donner son avis sur les résultats atteints. Le comité est composé de représentants de la clientèle ou d'associations de citoyens et d'experts liés au domaine de la fiscalité ou de membres de diverses associations. Lorsqu'il l'estime opportun, le ministre du Revenu peut rencontrer le comité afin de lui soumettre toute question pour laquelle il désire obtenir son avis.

Les membres du comité ne peuvent avoir accès à aucun renseignement protégé par la *Loi sur le ministère du Revenu*, la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* ou la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. De plus, les membres s'engagent à respecter la confidentialité en signant annuellement une déclaration de discrétion.

Aucune rémunération ne peut être versée aux membres du comité consultatif. Cependant le remboursement des frais inhérents à leur participation aux réunions peut être autorisé par la sous-ministre du Revenu.

Le comité est composé de 15 membres tout au plus. La durée de leur engagement varie de un à trois ans. Au moins deux réunions ont lieu par année.

Le comité est formé de représentants

- des citoyens ;
- des entreprises ;
- d'experts dans le domaine de la fiscalité ;
- du milieu universitaire.

5. Gestion de Revenu Québec

5.1 Le cadre de gestion

Revenu Québec est régi par la *Loi sur le ministère du Revenu*, la *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur l'administration publique*, la *Loi sur l'administration financière* et toute autre loi qui régit les activités du ministère du Revenu.

La *Loi sur le ministère du Revenu* ainsi que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* encadrent l'obtention, l'utilisation et la divulgation des renseignements obtenus par Revenu Québec dans l'exercice de sa mission.

Dans les activités exercées selon les lois qu'il applique, Revenu Québec est également encadré par les diverses règles administratives portant sur l'utilisation des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, incluant celles devant figurer dans l'entente de gestion. Ces règles le mettent en relation avec le Secrétariat du Conseil du trésor, le ministère des Finances, le Contrôleur des finances et le Vérificateur général du Québec.

De plus, de façon à assurer une gestion adéquate des risques, Revenu Québec a également adopté un programme de contrôle de gestion portant sur les risques de gouverne.

5.2 Les assouplissements

Dans le cadre de la *Loi sur l'administration publique*, le ministre conclut une entente de gestion avec le Conseil du trésor. Cette entente définit les assouplissements en matière de gestion des ressources humaines, budgétaires, matérielles et informationnelles qui seront accordés à Revenu Québec dans le but précis d'accroître son rendement.

5.3 La détermination des cibles de résultats et l'attribution des ressources

Le Comité de direction de Revenu Québec détermine les enjeux et fixe les objectifs de son plan d'action annuel. Ce dernier, approuvé par le ministre du Revenu, accompagne la présente convention. Les objectifs servent à orienter les plans d'actions des différentes unités opérationnelles et ont comme finalité l'efficacité et la qualité des services rendus, tant à la population et aux entreprises qu'aux autres ministères et organismes avec lesquels Revenu Québec traite.

Le nouveau cadre de gestion est l'occasion de redéfinir les modes de fonctionnement de Revenu Québec relativement à l'exercice de sa mission. Au cœur de celle-ci se situent son rôle en matière de perception et la fonction de contrôle qui y est rattachée. Revenu Québec a donc entrepris une réorganisation de ses services, l'optimisation de certains de ses processus et la révision de son programme de contrôle en vue d'orienter davantage ses efforts vers les aspects les plus problématiques et les plus à risque. Ces choix serviront à guider l'attribution des ressources et la détermination des cibles et des actions qui figureront dans les plans d'action annuels.

5.4 La participation du personnel

Revenu Québec compte avant tout sur l'engagement, la mobilisation et la compétence de son personnel pour réaliser son mandat et atteindre ses résultats. C'est pourquoi il cherche constamment à

- le faire participer aux processus de changement administratif, technologique et législatif, de documentation, de résolution des problèmes et de prise de décisions ;
- investir de façon soutenue dans sa formation et son perfectionnement ;
- créer un milieu de travail propice à la satisfaction et à la valorisation personnelle, particulièrement en soutenant la créativité et l'innovation, la délégation des responsabilités et la consultation ;
- développer des outils de communication et d'information pour faciliter la participation du personnel ;
- favoriser l'esprit d'équipe et l'application des nouveaux concepts de gestion au sein d'équipes de travail ;
- démontrer sa reconnaissance ;
- appliquer les dispositions des conventions collectives d'une façon juste et équitable ;
- évaluer périodiquement l'atteinte des résultats en fonction des objectifs convenus, des faits observés et des circonstances d'exercice.

5.5 L'évaluation des résultats

Pour évaluer ses résultats, Revenu Québec dispose de différents moyens qui lui permettent d'évaluer la qualité des services rendus ainsi que sa productivité. Ces moyens se composent principalement des éléments suivants :

- la mesure des indicateurs de la déclaration de services, qui portent sur l'évaluation de la qualité des services et la mesure de la satisfaction des clientèles ;
- la mesure des indicateurs de la convention de performance et d'imputabilité, qui portent sur l'évaluation de la productivité ;
- l'évaluation de programmes ;
- la vérification et les enquêtes internes.

Revenu Québec a défini des indicateurs qui permettent la mesure de l'efficience et de l'efficacité de ses activités. Pour plusieurs de ces indicateurs, les mesures portent de façon distincte sur les deux clientèles principales : les particuliers et les entreprises. Les indicateurs, décrits dans l'annexe 4, sont les suivants :

- **Les indicateurs de résultats**
  - Résultats financiers
    - les recettes fiscales et extrabudgétaires, incluant les sommes provenant de la récupération fiscale, du recouvrement ainsi que de la perception des pensions alimentaires ;
  - Résultats liés à la qualité des services
    - le taux d'atteinte des normes de service publiées dans la déclaration de services, incluant le taux de satisfaction des clientèles ;
    - le taux d'utilisation des services électroniques ;
- **Les indicateurs d'efficience**
  - les coûts par activités principales ;
  - le taux de réalisation de la récupération fiscale ;
  - le taux d'encaissement de la récupération fiscale ;
  - le taux de régularité du versement des pensions alimentaires.
- **Les indicateurs du Centre de perception fiscale**

  Le Centre de perception fiscale étant lui-même doté d'une convention de performance et d'imputabilité, les indicateurs qu'il a définis y figurent. Les résultats obtenus font l'objet d'une reddition de comptes dans le rapport annuel de gestion de Revenu Québec.

5.6 La reddition de comptes

En plus de la convention de performance et d'imputabilité, de l'entente de gestion et de la déclaration de services, Revenu Québec produit et rend publics deux autres documents, soit le plan d'action annuel et le rapport annuel de gestion.

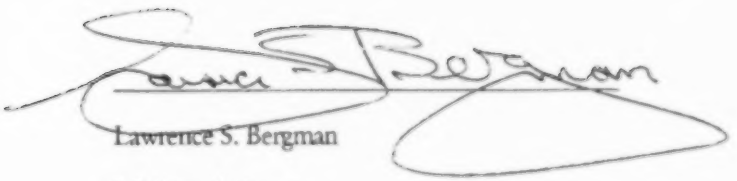
Le plan d'action présente les orientations et les objectifs que Revenu Québec se fixe. Il précise les cibles annuelles, les principales actions à poser, les résultats attendus ainsi que la planification des ressources. Revenu Québec s'engage à produire un tel plan annuellement.

Le rapport annuel de gestion présente les résultats obtenus en fonction des objectifs. Il rend compte également des résultats financiers et de l'utilisation des ressources. Enfin, la sous-ministre du Revenu confie annuellement à la Direction de la vérification interne et des enquêtes un mandat de vérification et d'attestation des données figurant dans le rapport annuel de gestion.

Entrée en vigueur et révision de la convention de performance et d'imputabilité

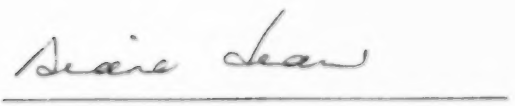
La présente convention de performance et d'imputabilité entre en vigueur à la date de la signature et est reconduite annuellement. Le ministre peut suspendre ou annuler la présente convention, entre autres, si l'entente de gestion cesse elle-même d'avoir effet. Les parties signataires ont la responsabilité de faire évoluer cette convention à la suite de modifications au contexte législatif, administratif ou organisationnel qui ont une incidence sur les activités de Revenu Québec.

Signée à Québec, le 29 juin 2004



Lawrence S. Bergman

Ministre du Revenu

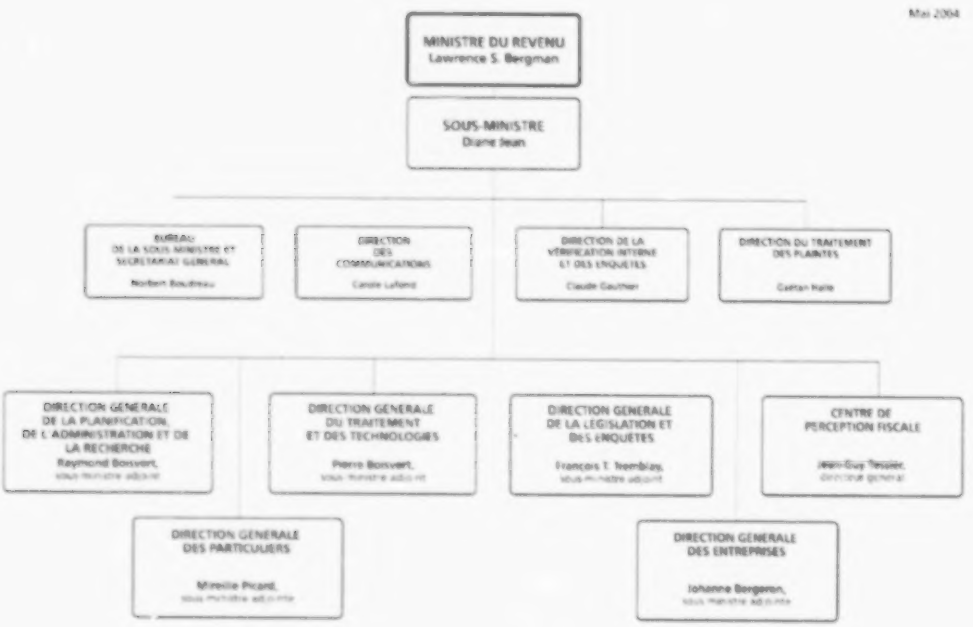


Diane Jean

Sous-ministre du Revenu

Annexe 1

Organigramme de Revenu Québec



Annexe 2

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Nos engagements

1. L'accessibilité à l'information, à nos services et à notre personnel

Nous nous engageons à

- prendre les moyens nécessaires et raisonnables afin de respecter votre droit légitime d'obtenir rapidement et facilement une information juste et fiable ainsi que celui d'accéder aux services et au personnel de Revenu Québec ;
- nous assurer que nos services sont accessibles partout aux personnes handicapées, notamment en maintenant un service téléphonique adapté aux personnes malentendantes ;
- offrir de nouveaux services électroniques et en assurer l'accessibilité ;
- faciliter vos échanges avec nous, que ce soit
  - par téléphone,
  - par courriel et par Internet,
  - par courrier,
  - lors d'une visite à nos bureaux.

2. L'accueil par les membres de notre personnel

Nous nous engageons à

- vous accorder en toutes circonstances un accueil respectueux, cordial et courtois ;
- veiller à ce que chaque membre de notre personnel avec qui vous entrez en communication se nomme ;
- vous faire bénéficier de la compétence de nos employés.

3. Nos communications avec vous

Nous nous engageons à

- utiliser un langage simple et clair dans nos communications verbales ou écrites avec vous ainsi que dans la documentation que nous mettons à votre disposition ;
- poursuivre nos efforts de simplification de l'administration de la fiscalité et des programmes.

4. La protection de vos renseignements personnels

Nous nous engageons à

- protéger, conserver et utiliser en toute sécurité et confidentialité les renseignements qui nous sont confiés, selon ce qui est permis dans les lois.

5. Le traitement de votre dossier

Nous nous engageons à

- vous assurer un traitement juste, équitable et impartial ;
- prendre tous les moyens raisonnables pour que chacun verse, en toute équité, sa juste part d'impôts et de taxes ;
- veiller à ce que les membres de notre personnel vous tiennent informé
  - de vos droits d'opposition,
  - de vos droits d'appel devant un tribunal,
  - des instances judiciaires auxquelles adresser votre appel,
  - des délais pour faire opposition ou faire appel,
  - des obligations et des responsabilités prévues par la loi.

6. Nos activités de vérification

Nous nous engageons à

- vous informer du moment, du but et de la portée d'une vérification, à moins que des circonstances particulières ne nous en empêchent ;
- établir l'identité des intervenants dans le dossier qui vous concerne ;
- ne vous demander que les informations et les documents qui sont pertinents à la vérification ;
- nous assurer que vous comprenez bien les modifications apportées à votre avis de cotisation et vous informer de vos droits et de vos obligations en matière fiscale ;
- effectuer les rajustements requis, le cas échéant.

Nos objectifs généraux

1. Votre appel téléphonique

Nous visons à

- vous fournir un service téléphonique de renseignements sans frais sur le territoire québécois ;
- prendre votre appel concernant un renseignement général ou le traitement de votre dossier dans un délai de deux minutes. Lorsque nous ne pourrons pas respecter ce délai à cause d'un trop grand volume d'appels, nous vous en informerons.

2. Votre visite à nos bureaux

Nous visons à

- faire en sorte qu'un membre de notre personnel vous rencontre dans un délai de 20 minutes après votre arrivée à nos bureaux.

3. Votre correspondance

Nous visons à

- donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours après sa réception à nos bureaux ;

4. Votre opposition à une décision

Nous visons à

- vous communiquer la décision de Revenu Québec et les motifs la justifiant, à propos de votre avis d'opposition, et ce, dans un délai de six mois suivant sa réception ;
- faire en sorte que la personne responsable de votre dossier vous informe, sur demande, des raisons pour lesquelles la décision concernant votre opposition ne pourra pas être rendue dans ce délai.

5. Votre satisfaction

Nous cherchons constamment à améliorer la qualité de nos services afin de mieux répondre à vos besoins et à vos attentes. En effet, c'est avec la collaboration de tous que nous pourrons être en mesure d'accomplir notre rôle.

C'est pourquoi nous allons

- évaluer périodiquement votre degré de satisfaction ;
- recueillir et considérer vos commentaires et vos suggestions ainsi que toute critique ou plainte, et ce, en vue d'améliorer constamment nos services ;
- maintenir un service de traitement des plaintes et vous fournir une réponse claire dans un délai de 35 jours à compter de la date de la réception de votre plainte. Dans le cas contraire, nous communiquerons avec vous pour vous expliquer les raisons du retard.

Nos objectifs propres aux particuliers

1. Votre déclaration de revenus des particuliers

Nous visons à

- vous transmettre votre remboursement d'impôt ou délivrer votre avis de cotisation dans l'un ou l'autre des délais suivants :
  - 28 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration produite sur support papier ;
  - 14 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration produite par voie électronique.

2. Votre pension alimentaire

Afin de permettre le versement régulier de votre pension alimentaire, nous visons à

- traiter toute nouvelle demande dans un délai de 30 jours à compter de la date de la réception du jugement ;
- faire une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours à compter du moment où le débiteur refuse de payer à Revenu Québec la pension alimentaire et les arrérages dus.

Nos objectifs propres aux entreprises

1. Votre déclaration de revenus des sociétés

Nous visons à

- délivrer votre avis de cotisation dans un délai de 100 jours à compter de la date de la réception de votre déclaration, si elle est transmise dans les délais prévus par la loi, ou de la date de la réception de toutes les informations nécessaires à son traitement.

2. Votre inscription en tant qu'entreprise

Si votre dossier est complet et ne nécessite aucune vérification supplémentaire, nous visons à

- vous attribuer un numéro d'inscription sans délai lorsque vous vous présentez à nos bureaux ou que vous en faites la demande par Internet ;
- vous attribuer un numéro d'inscription dans un délai de 35 jours lorsque votre demande nous est acheminée par courrier.

3. Votre remboursement de taxe à titre de mandataire

Nous visons à

- traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants dans un délai de 30 jours, à compter de la date de sa réception.

Annexe 3

Lois appliquées en tout ou en partie par Revenu Québec

Revenu Québec remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Lois appliquées par Revenu Québec

- *Loi concernant l'impôt sur le tabac* (LRQ, chapitre I-2)
- *Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-3)
- *Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-4)
- *Loi sur les licences* (LRQ, chapitre L-3)
- *Loi sur le ministère du Revenu* (LRQ, chapitre M-31)
- *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (LRQ, chapitre P-2.2)
- *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* (LRQ, chapitre R-20.1)
- *Loi sur la taxe de vente du Québec* (LRQ, chapitre T-0.1)
- *Loi concernant la taxe sur les carburants* (LRQ, chapitre T-1)

Lois ayant cessé de s'appliquer à l'égard de certaines situations

- *Loi favorisant le développement industriel au moyen d'avantages fiscaux* (LRQ, chapitre D-9)
- *Loi sur les droits successoraux* (LRQ, chapitre D-13.2)
- *Loi concernant les droits sur les transferts de terrains* (LRQ, chapitre D-17)
- *Loi concernant l'impôt sur la vente en détail* (LRQ, chapitre I-1)
- *Loi sur la sécurité du revenu* (LRQ, chapitre S-3.1.1)
- *Loi sur les stimulants fiscaux au développement industriel* (LRQ, chapitre S-34)
- *Loi concernant la taxe sur la publicité électronique* (LRQ, chapitre T-2)
- *Loi concernant la taxe sur les repas et l'hôtellerie* (LRQ, chapitre T-3)
- *Loi concernant la taxe sur les télécommunications* (LRQ, chapitre T-4)

Lois appliquées partiellement par Revenu Québec

- *Loi sur les centres financiers internationaux* (LRQ, chapitre C-8.3)
- *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (LRQ, chapitre D-7.1)
- *Loi sur la fiscalité municipale* (LRQ, chapitre F-2.1)
- *Loi sur les normes du travail* (LRQ, chapitre N-1.1)
- *Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (LRQ, chapitre R-5)
- *Loi sur le régime de rentes du Québec* (LRQ, chapitre R-9)
- *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* (LRQ, chapitre S-32.001)
- *Loi sur la taxe d'accise, parties I, III, IX et annexes* (LRC, 1985, chapitre E-15)

Annexe 4

Les indicateurs de performance

Revenu Québec se donne des outils pour mesurer le degré d'atteinte des objectifs et des engagements relatifs à la performance qu'il livre dans le cadre de la perception des impôts et des taxes et de la perception des pensions alimentaires. Ces indicateurs permettent la comparaison des résultats et de l'efficience actuels de Revenu Québec avec ceux des années antérieures et également avec ceux d'organismes similaires.

Les indicateurs de résultats

- Les résultats financiers
  - **Les recettes totales**

    Les recettes totales perçues par Revenu Québec comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires.

    Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. L'impôt sur les revenus des particuliers et des sociétés ainsi que les taxes à la consommation, sans compter la TPS, en constituent la part principale. S'y ajoutent les sommes ayant trait à divers droits et permis.

    Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres organismes et ministères ou pour le gouvernement fédéral. Les recettes perçues pour l'Agence du revenu du Canada (dans le contexte de l'administration de la TPS), la Régie des rentes du Québec et le Fonds des services de santé en constituent la plus grande part.

    Les recettes totales sont soumises à diverses variables hors du contrôle de Revenu Québec, telles la politique fiscale ou l'évolution de l'économie. Revenu Québec suit, avec le ministère des Finances du Québec, l'évolution des recettes. Il suit également le coût par dollar perçu (voir les indicateurs d'efficience ci-après) afin de mesurer son efficience.

    - **La récupération fiscale**

      La récupération fiscale est le résultat des diverses activités de contrôle fiscal effectuées par Revenu Québec. Les activités courantes portent sur la non-production de déclarations, la cotisation (les contrôles effectués dans les bureaux de Revenu Québec), la vérification (les contrôles ordinairement effectués dans les bureaux des contribuables ou des mandataires) et les enquêtes. De plus, Revenu Québec réalise des travaux de recherche et développement ainsi que des projets spéciaux en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

      L'objectif de récupération fiscale reflète l'objectif de revenus établi par le gouvernement et annoncé dans le discours sur le budget.

    - **La perception des pensions alimentaires**

      Les montants de pensions alimentaires perçus correspondent aux sommes versées par les débiteurs, selon ce qui a été fixé dans les jugements de pensions alimentaires.

- Les résultats liés à la qualité des services

  - **Le taux d'atteinte des normes de service**

    Les normes de service sont publiées dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, présentée à l'annexe 2. Des cibles sont déterminées pour plusieurs d'entre elles. Les indicateurs correspondants sont les suivants :

    - Disponibilité du service téléphonique destiné aux personnes malentendantes.
    - Nombre de bureaux dont l'accès est adapté aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.
    - Taux d'accessibilité aux services électroniques.
    - Disponibilité d'un service téléphonique sans frais sur l'ensemble du territoire québécois.
    - Pourcentage des appels téléphoniques qui ont été pris dans un délai de deux minutes.
    - Présence d'un message automatique prévenant d'une attente.
    - Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.
    - Pourcentage de visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes.
    - Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.
    - Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 28 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite sur support papier.
    - Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans les 14 jours de la réception de la déclaration de revenus des particuliers produite par voie électronique.
    - Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans les 100 jours de la réception de la déclaration de revenus des sociétés.
    - Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente aux bureaux de Revenu Québec.
    - Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est faite par Internet.
    - Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.
    - Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours ou moins.
    - Délai moyen des nouveaux dossiers de pensions alimentaires qui ont été traités.
    - Pourcentage des dossiers pour lesquels la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours du refus de payer, à Revenu Québec, la pension alimentaire et les arrérages dus.
    - Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition.

- Pourcentage des plaintes reçues qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours de la réception de la plainte
- Taux de satisfaction de la clientèle.

  Il s'agit du taux de satisfaction de la clientèle mesuré selon divers aspects (taux général de satisfaction et taux particuliers à certains services). Revenu Québec s'engage à réaliser périodiquement une telle évaluation de la satisfaction dans sa déclaration de services.

– **Le taux d'utilisation des services électroniques**

  Il s'agit du taux d'utilisation de différents services électroniques implantés par Revenu Québec, en fonction des clientèles auxquelles ils s'adressent. Par exemple, le service d'encaissement sera mesuré par l'indicateur « taux d'encaissement par voie électronique ».

Les indicateurs d'efficience

- Les coûts par activité principale

  Ces coûts se rapportent aux activités principales de Revenu Québec, dont les activités de contrôle fiscal. Lorsque cela est pertinent, ces coûts sont présentés en fonction des clientèles, soit les particuliers et les entreprises. Ils sont calculés selon les coûts financiers ou le nombre d'ETC par client ou par dossier traité.

  – **Administration de l'impôt des particuliers**
    - coûts en ETC par clientèle (excluant les activités de contrôle)
    - coûts des activités de contrôle en ETC par clientèle

  – **Administration de l'impôt des sociétés**
    - coûts en ETC par clientèle (excluant les activités de contrôle)
    - coûts des activités de contrôle en ETC par clientèle

  – **Administration des retenues à la source et des taxes**
    - coûts en ETC par clientèle (excluant les activités de contrôle)
    - coûts des activités de contrôle en ETC par clientèle
    - coûts de perception des activités de contrôle liées à la non-production en matière de taxes et de retenues à la source

  – **Perception des pensions alimentaires**
    - coût total de gestion
    - coûts en ETC par clientèle
    - coût moyen par dossier actif

  – **Taux de récupération fiscale par dollar investi dans les activités de contrôle fiscal**

  – **Coûts par dollar perçu**

- La récupération fiscale

  - **Le taux de réalisation de la récupération fiscale**

    Ce taux représente les revenus de la récupération fiscale par rapport à l'objectif annoncé dans le discours sur le budget. La méthode de calcul est la suivante :

    - Résultats de récupération fiscale par rapport aux prévisions

  - **Le taux d'encaissement de la récupération fiscale**

    Ce taux représente la portion des revenus générés par les différentes activités de récupération fiscale qui sont effectivement encaissés (les recettes) durant l'année courante. Il inclut également le recouvrement effectué par le CPF s'appliquant à ces montants de récupération. La méthode de calcul est la suivante :

    - Encaisse fiscale par rapport aux revenus de récupération fiscale liés aux cotisations débitrices

- Le taux de régularité du versement des pensions alimentaires

  Ce taux représente la proportion des créanciers qui reçoivent leur pension alimentaire au complet et à temps. La méthode de calcul est la suivante :

  - **Nombre de dossiers dont la pension est versée au complet et à temps par rapport au nombre de dossiers actifs**

Revenu Québec

ADM-528 (2004-07)